Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1057
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank een adviesgesprek gehad voor een hypothecaire geldlening. Zij heeft een overeenkomst getekend, waaruit een vergoeding van € 1.700,- volgt. Uiteindelijk heeft Consument elders een geldlening afgesloten. Consument vordert advieskosten terug. De Commissie wijst de vordering af omdat er door de gezette handtekening een overeenkomst tot stand is gekomen op grond waarvan Consument tot betaling van de advieskosten gehouden is.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar partner (hierna gezamenlijk Consument te noemen) hebben in oktober 2018 een eerste gesprek gehad met de Bank in verband met de aankoop van hun eerste koopwoning.

2.2 Vervolgens heeft Consument documenten aan de Bank gestuurd, waarna op 11 januari 2019 een vervolgafspraak heeft plaatsgevonden.

Tijdens die afspraak hebben Consumenten een Dienstverleningsovereenkomst ondertekend, waarin voor zover hier relevant het volgende staat opgenomen:

> ***Advieskosten***
> *U ontvangt van ons een advies voor de lening van uw woning. Zoals met u afgesproken, betaalt u hiervoor advieskosten. In de brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank' kunt u lezen wat u daarvoor kunt verwachten. U heeft deze brochure van ons ontvangen. Kosten Hypotheekadvies: € 1.700,00.*

2.3 Vervolgens heeft Consument op 22 februari 2019 telefonisch contact opgenomen met de Bank en aangegeven dat zij en haar partner zich het prettigst voelden bij een rente voor 30 jaar vast. De adviseur van de Bank heeft toen aangegeven dat de Bank voor die rentevastperiode niet de scherpste tarieven bood. Consumenten hebben daarop besloten de hypothecaire geldlening elders af te sluiten. De Bank heeft voor haar advies een adviesvergoeding van € 1.700,- in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van het van haar rekening afgehaalde bedrag van € 1.700,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat zij in 2018 op gesprek is geweest bij de Bank, waarbij zij te horen heeft gekregen dat er nog extra documentatie zou moeten worden aangeleverd, voordat de Bank wat voor haar en haar partner zou kunnen betekenen. Op 11 januari 2019 vond dit vervolggesprek plaats. Volgens Consument was dit in feite het eerste gesprek, wat bij elke hypotheekadviseur gratis is.

Tijdens het gesprek waren Consument en haar partner het erover eens dat zij een rentevastperiode van 30 jaar wensten. Slechts door de adviseur van de Bank zijn zij aan het twijfelen gebracht. Die adviseur gaf aan dat het beter zou zijn de rente 10 of hooguit twintig jaar vast te zetten. Toen is besloten dat Consument daarover zou nadenken. Van een besluit was nog geen sprake.

De Dienstverleningsovereenkomst met de daarin genoemde kosten van € 1.700,- is niet doorgenomen met Consument, maar is aan haar en haar partner onder de neus geschoven toen zij hun jassen reeds hadden aangetrokken en op weg waren naar de deur.

Zij hebben toen getekend, maar hadden dit nooit gedaan als ze hadden geweten dat ze daarmee tekenden voor kosten van € 1.700,-. Consument beschouwt deze handelwijze als een list.

Uiteindelijk heeft Consument op 22 februari 2019 laten weten de rente voor 30 jaar te willen vastzetten. De adviseur van de Bank heeft toen aangegeven dat de Bank niet de voordeligste rente bood voor die termijn. Op basis van die informatie heeft Consument de geldlening elders afgesloten.

Tot slot heeft Consument haar beklag erover gedaan dat de eerste reactie vanuit de Bank werd geschreven door de adviseur zelf. Een goed klachtproces zou eruit moeten bestaan dat het handelen van die adviseur niet door die adviseur zelf zou worden beoordeeld.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de Dienstverleningsovereenkomst door Consument is ondertekend en dat daaruit een vergoeding van € 1.700,- volgt. Door haar handtekening onder deze overeenkomst te zetten, is via het stelsel van aanbod en aanvaarding een juridisch bindende overeenkomst tot stand gekomen. Zie artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW).

4.2 Consument heeft aangegeven dat deze overeenkomst pas in een laat stadium aan haar is voorgelegd en dat zij deze heeft getekend toen zij op weg naar de uitgang was. De Commissie is van oordeel dat dit onvoldoende is om te kunnen concluderen dat sprake was van bedreiging, bedrog, misbruik van omstandigheden of dwaling. Dat zij en haar partner na een hypotheekadviesgesprek een overeenkomst getekend hebben, zonder dit document te lezen, waaruit vervolgens kosten zijn voortgevloeid, komt voor hun eigen rekening en risico. De Commissie merkt daarbij overigens op dat zij die kosten niet buitensporig vindt voor een hypotheekadvies.

4.3 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

4.4 Tot slot merkt de Commissie op dat zij met Consument van oordeel is dat het beter was geweest wanneer de eerste formele reactie op de klacht van Consument niet zou zijn gegeven door de adviseur.

Doordat het dossier vervolgens wel is voorgelegd aan een andere klachtenfunctionaris binnen de Bank heeft de Bank deze fout afdoende hersteld. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank haar procedure op dit punt aanpast, zodat klachten niet worden behandeld door de persoon tegen wie de klacht zich richt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.